



Comisión Nacional de Bancos y Seguros
Tegucigalpa, M.D.C. Honduras

11 de febrero de 2014

**INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO,
INSTITUCIONES DE SEGUROS,
INSTITUTOS DE PREVISIÓN,
FONDOS DE PENSIONES PÚBLICOS Y PRIVADOS,
CENTRALES DE RIESGO PRIVADAS,
VALUADORES DE ACTIVOS,
AGENTES DEPENDIENTES E INDEPENDIENTES; y,
CORREDORES DE SEGUROS**
Toda la República

CIRCULAR CNBS No.011/2014

Señores:

El infrascrito Secretario General de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, transcribe a ustedes la Resolución GE No.144/23-01-2014 de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, que literalmente dice:

“RESOLUCIÓN GE No.144/23-01-2014.- La Comisión Nacional de Bancos y Seguros,

CONSIDERANDO (1): Que los artículos 1 y 6 de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) señalan que, basada en normas y prácticas internacionales, ésta ejercerá por medio de las Superintendencias la supervisión, vigilancia y control de las instituciones supervisadas; haciendo cumplir las leyes que regulan las actividades financieras, de seguros, previsionales, de valores y demás relacionadas, con sujeción, entre otros criterios, a que en tales actividades se respeten los derechos de los usuarios de los servicios ofrecidos por las instituciones supervisadas.

CONSIDERANDO (2): Que en el mes de octubre y noviembre de 2013, se produjeron deslizamientos de tierra en el “Proyecto Habitacional Ciudad del Ángel”, ubicado al norte de la ciudad de Tegucigalpa, MDC, en donde la mayoría de las doscientos veinte (220) viviendas que conforman dicho proyecto, presentan signos de deterioro significativo y progresivo, y al menos doce (12) viviendas se dañaron por completo. En virtud de lo anterior, el 5 de noviembre de 2013, la Comisión Permanente de Contingencias (COPECO) informó a los habitantes del proyecto en referencia que debían evacuar de inmediato los inmuebles debido al elevado riesgo de que continuaran los deslizamientos en esa zona.

CONSIDERANDO (3): Que según el Informe Interinstitucional de Inspección y Evaluación de Riesgos denominado “Evaluación Técnica de Residencial Ciudad del Ángel” elaborado el 15 de diciembre de 2013, por las Comisiones de Trabajo Ad-Hoc del Sistema Nacional de Gestión de Riesgos (SINAGER), en donde la Comisión Permanente de Contingencias (COPECO) ocupa la Secretaría General, se determinó que: “a) El 81.75% del área donde actualmente está construido el “Proyecto Habitacional Ciudad del Ángel” es una zona inestable con movimiento de ladera activo; b) Las características geológicas y geomorfológicas identificadas en la zona permiten concluir que la misma presenta condiciones adversas para el desarrollo de proyectos urbanísticos habitacionales; c) En virtud del riesgo latente del movimiento de ladera activo, la



Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Tegucigalpa, M.D.C. Honduras

zona debe ser considerada por el ente competente como “Zona de Alto Riesgo”, a fin de preservar la integridad física de las personas que aún permanecían en la zona afectada y se concluyó que las mismas debían ser evacuadas de forma inmediata; y, d) Resulta imprescindible ante evidencias tan contundentes, que todas las instituciones públicas, privadas, organizaciones civiles y ONG’s, asuman un papel preponderante y eficaz en el manejo de los desastres, fomentando su mitigación, prevención y reducción en forma analítica, técnica y proactiva, siguiendo como estrategia condicionante la planificación para el desarrollo territorial más adecuado, riguroso y aplicable”.

CONSIDERANDO (4): Que con base en la información reportada por las instituciones supervisadas, la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) determinó que: a) Ocho (8) entidades bancarias, dos (2) institutos de previsión públicos y el Plan de Asistencia Social del Banco Central de Honduras (BCH) financiaron la adquisición de ciento dieciséis (116) viviendas en el “Proyecto Habitacional Ciudad del Ángel”; b) Los compradores por exigencias de las instituciones que financiaron la adquisición de las viviendas suscribieron con varias aseguradoras del país, contratos de cobertura de daños por incendio y líneas aliadas, y algunas con la cobertura “contra todo riesgo”.

CONSIDERANDO (5): Que de las operaciones crediticias financiadas por las Instituciones Bancarias e Institutos de Previsión y el Plan de Asistencia del Banco Central de Honduras (BCH), el 21.2% equivalente a L23,712,029 suscribieron contratos de seguros contra todo riesgo incluyendo la cobertura de “derrumbe, hundimiento o ablandamiento del terreno o daños causados por deslizamientos, derrumbes o desplome” y el 78.8% equivalente a L87,926,128 suscribieron contratos de seguros con el riesgo excluido de “derrumbe, hundimiento o ablandamiento del terreno o daños causados por deslizamientos, derrumbes o desplome” para un total de pólizas suscritas de L111,638,158.

CONSIDERANDO (6): Que los artículos 1 y 6 de la Ley de Instituciones de Seguros y Reaseguros establecen como uno de los propósitos principales proteger a los tomadores o suscriptores, asegurados y beneficiarios; y, que el aseguramiento de bienes, personas o intereses por medio de contratos de seguros o fianzas se regirá por lo establecido en esta Ley, así como por los principios y prácticas internacionales en materia de seguros y reaseguros, que no sean contrarios a la legislación nacional. Adicionalmente, el Artículo 110 de la misma Ley dispone que para garantizar el debido servicio y protección al consumidor, las instituciones de seguros y demás personas sujetas a esa Ley, deberán emplear la diligencia debida en la prestación de servicios a sus clientes.

CONSIDERANDO (7): Que la debida diligencia requiere la obligación de proporcionar información oportuna, completa y relevante a los tomadores de seguros, tanto antes de firmar la póliza de seguro como después; exigiendo un trato justo, prestando atención a las necesidades de información de los tomadores, adoptando las medidas necesarias para la protección adecuada de los activos de éste y actuando de manera competente con respecto a todas sus transacciones, debiendo evaluar las necesidades individuales del cliente a fin de determinar cuál es la cobertura de seguros que éste requiera. De la revisión practicada a la documentación de las aseguradoras, se comprobó que los avalúos efectuados a las viviendas estaban enfocados al aspecto físico de las mismas, y en ningún momento a las condiciones topográficas de la zona y de los terrenos que ocupan las viviendas, con el agravante de que los valuadores en sus informes de avalúo se eximen de toda responsabilidad porque no llevaron a cabo estudios de suelo. Las aseguradoras, en la mayoría de los casos, aun cuando tenían conocimiento del riesgo imperante en la zona, se limitaron a emitir las pólizas con descripción del riesgo de derrumbe, deslizamiento, hundimiento o cuarteaduras en cláusula separada con



Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Tegucigalpa, M.D.C. Honduras

la intención de señalar que es una cláusula de exclusión, sin informar al tomador del contrato sobre el riesgo en mención.

CONSIDERANDO (8): Que las aseguradoras en las pólizas respectivas incluyen cláusulas de los “RIEGOS EXCLUIDOS, PERO QUE PUEDEN SER CUBIERTOS MEDIANTE CONVENIO EXPRESO” y “RIESGOS NO CUBIERTOS”. Estas cláusulas no contienen la exclusión del Riesgo de DERRUMBE, la cual se menciona en cláusula separada y que lee así: DERRUMBE:- “Si todo o parte de un edificio asegurado por la presente póliza, o que contenga objetos garantizados por la misma, o si todo o parte de un inmueble del cual dicho edificio forma parte, cayere o sufiere derrumbe, hundimiento o cuarteaduras que afecten su estabilidad, desde ese momento termina el presente seguro, y dejara de cubrir tanto el edificio como los objetos que contenga a no ser que el asegurado pruebe, a satisfacción de la Compañía, que esos daños fueron ocasionados por el riesgo de incendio que ampara esta póliza”, el subrayado es nuestro.

CONSIDERANDO (9): Que en la actividad de aseguramiento, se definen los siguientes tipos de protección: Seguro de Todo Riesgo.- Se rige por el principio que “**lo que no está expresamente excluido, está cubierto**”. Seguro Riesgos Nombrados.- Aplica el principio que “**lo que no está expresamente cubierto, está excluido**”. Al analizar lo señalado en la cláusula de Derrumbe descrita en el Considerando (8) anterior, observamos que dicho riesgo, **no está expresamente excluido**, porque en las cláusulas de riesgos excluidos y no cubiertos no está contenido, sin embargo, consideramos que “**si está expresamente cubierto**, cuando en la cláusula de Derrumbe señala “desde ese momento termina el presente seguro, y dejara de cubrir.....”, significa que el bien estaba asegurado hasta el momento de ocurrencia del siniestro y a partir de ese momento dejara de cubrir el bien, o sea hacia futuro. Que el Artículo 86 de la Ley de Instituciones de Seguros y Reaseguros establece que las pólizas de seguros deben ser de fácil comprensión para el asegurado, estableciéndose en forma clara y precisa los derechos y obligaciones de cada parte y en especial que sean de fácil comprensión para el asegurado. Adicionalmente, el Artículo 93 de la misma Ley señala que el agente dependiente (ventas directas de oficina), independiente o corredor de seguros y las sociedades de corretaje son responsables de prestar el asesoramiento técnico a los tomadores o suscriptores para que obtengan la cobertura de riesgos adecuada a sus intereses. De lo descrito anteriormente, se deduce que esta cláusula de “derrumbe”, da a entender que no es una cláusula de exclusión mientras no ha ocurrido el siniestro, sino que a partir de la ocurrencia del siniestro.

CONSIDERANDO (10): Que el Principio 25 de los Principios Básicos de Seguros y su Metodología de la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS) establece que las instituciones de seguros y sus intermediarios tienen la obligación de informar a los clientes de manera oportuna, completa y relevante, con trato justo a los tomadores de seguros, y prestando atención a las necesidades de información de éstos; adicionalmente, el Principio 2 de la IAIS “Capacidad, Cuidado y Diligencia” de los Principios para la Operación del Negocio de Seguros, dispone que las aseguradoras y sus intermediarios deben evaluar las necesidades individuales del cliente para determinar las coberturas necesarias, y tomar las medidas necesarias para la protección adecuada de los activos del cliente, cuando se tenga la responsabilidad con respecto a éstos. También, el Principio 4 de la IAIS “Divulgación de Información a los Clientes” de los Principios para la Operación del Negocio de Seguros, establece, que las aseguradoras y sus intermediarios tienen el deber de atender las necesidades de información que tengan los clientes y darles un trato justo, debiendo proveer información sobre los precios, coberturas, condiciones, entre otros. Asimismo, el Principio 6 de la IAIS “Conflictos de Interés” de los Principios para la Operación del Negocio de Seguros, señala que las instituciones de seguros y los intermediarios deben evitar conflictos de interés,



Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Tegucigalpa, M.D.C. Honduras

mediante la divulgación de información, y sin anteponer injustificadamente sus propios intereses ante los de sus clientes.

CONSIDERANDO (11): Que el Artículo 95 de la Ley de Seguros y Reaseguros define que además de los negocios directos de oficina, las Instituciones de Seguros únicamente aceptarán la colocación de negocio o contratos que sean promovidos por agentes de seguros o sociedades de corretaje que estén inscritos en el Registro de Agentes y Corredores que lleve la Comisión.

CONSIDERANDO (12): Que el segundo párrafo del Artículo 95 estipula que “se entenderán por negocio directo de oficina (agentes dependientes) aquellos que efectúen las instituciones directamente con sus clientes sin que exista mediación por parte de una sociedad de corretaje o agentes de seguros, pudiendo utilizar los mecanismos de comercialización o mercadeo que, conforme con la Ley y las prácticas internacionales en la materia, sean más convenientes para sus operaciones”.

CONSIDERANDO (13): Que mediante Resolución 1001/19-08-2003, la Comisión Nacional de Bancos y Seguros aprobó el “Reglamento Sobre Otras Formas de Comercialización de los Seguros”, el cual en su Artículo 1 expresa: “El presente Reglamento tiene por objeto regular lo relacionado con la intermediación de seguros a través de formas de comercialización diferentes a los que llevan a cabo los agentes dependientes, independientes o corredores de seguros y las sociedades de corretaje. Dentro de estas formas diferentes de comercialización se encuentran comprendidas las redes de establecimientos bancarios, instituciones financieras y cualquier otra organización que preste servicios financieros supervisados por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros”.

CONSIDERANDO (14): Que el Artículo dos (2) del precitado Reglamento establece que: “Para la comercialización de Seguros a través de los Centros detallados en el artículo anterior, será precisa la celebración previa de un contrato oneroso, siendo responsabilidad de la institución aseguradora las actuaciones y gestiones relativas a dicha comercialización, circunstancia de la que deberá dejarse constancia expresa en el mencionado convenio”. En la colocación de estas pólizas no existe contrato de comercialización suscrito entre la aseguradora y la institución financiera del crédito, tal como se menciona anteriormente, por lo que la colocación de estas pólizas califican como “ventas directas de oficina”, excepto en los casos donde haya participado un intermediario independiente o correduría de seguros debidamente registrado en el CNBS.

CONSIDERANDO (15): Que conforme al análisis de los informes técnicos sobre el Proyecto Habitacional Ciudad del Ángel, referidos en los Considerandos precedentes de esta Resolución, se determinó que tanto las instituciones supervisadas que financiaron la adquisición de vivienda en este Proyecto, como las instituciones de seguros que aseguraron los bienes garantizadores de las operaciones crediticias, no actuaron con la diligencia debida, ya que en el caso de las primeras no realizaron la evaluación adecuada de su riesgo de crédito, al no haber considerado las coberturas relevantes para los riesgos de los inmuebles dados en garantía, al que estaban expuestos; mientras que las segundas, no efectuaron una adecuada selección de los riesgos que fuese en interés de los suscriptores, a fin de informar, asesorar y proporcionarles a los asegurados una cobertura completa y suficiente en función de sus necesidades individuales y de las características particulares del proyecto habitacional.

CONSIDERANDO (16): Que, por otra parte, el Artículo 26, literal d) de las Normas para el Registro de Valuadores de Activos Muebles e Inmuebles, Otros Activos y Garantías de Créditos



Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Tegucigalpa, M.D.C. Honduras

de las Instituciones Supervisadas, aprobadas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) mediante Resolución GE No.1922/11-12-2012, establece que los valuadores asumen la responsabilidad de observar en cada uno de sus trabajos de valuación un nivel de ética y de capacidad técnica. Asimismo, el Artículo 34 de las mismas Normas, dispone que los valuadores deben contar con criterios, prácticas y procedimientos de valuación que contribuyan a que sus trabajos estén estandarizados con los principios de valuación aceptados en el ámbito nacional e internacional, generando así un mayor nivel ético y de competencia en protección de los usuarios de sus servicios.

CONSIDERANDO (17): Que el Artículo 9 de la Ley de Protección al Consumidor establece que son derechos esenciales de los consumidores: “1. La protección de la vida, salud o seguridad humana en la adquisición, consumo, y uso de bienes y servicios; 2. La protección de sus intereses económicos mediante un trato equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios; 3...; 4...; 5. El suministro de información por parte de los proveedores en forma apropiada, clara, veraz y oportuna sobre los bienes y servicios; 6. La protección contra la publicidad engañosa o falsa, las modalidades de venta coercitivas o discriminatorias y las prácticas y cláusulas abusivas que se le impongan en perjuicio de sus intereses económicos; 7...; 8...; 9...; 10...; 11. La efectiva prevención y reparación de daños patrimoniales o de cualquier índole y la indemnización integral por los perjuicios ocasionados al consumidor, relacionados con los intereses y derechos individuales o de incidencia general o colectiva, y el acceso a órganos administrativos y judiciales con éste propósito;”, entre otros.

CONSIDERANDO (18): Que en aplicación a lo establecido en el Artículo 72 de la Ley de Procedimiento Administrativo, se solicitó el correspondiente dictamen a la Dirección de Asesoría Legal, el cual manifiesta que es atribución de la Comisión vigilar a las instituciones supervisadas, hacer que se cumplan las leyes y que en tales actividades se respeten los derechos de los usuarios de los servicios ofrecidos por las instituciones supervisadas; asimismo, la Ley de Instituciones de Seguros y Reaseguros concibe como propósito proteger a los tomadores o suscriptores, asegurados y beneficiarios; además faculta a la Comisión para impartir las instrucciones necesarias para la aplicación y cumplimiento de las leyes, normativas, reglamentos y demás normas prudenciales que regulen a las instituciones y personas supervisadas.

POR TANTO: Con fundamento en los artículos 1 y 30, numeral 10) de la Ley del Sistema Financiero; 6, 13, numerales 1), 2) y 10), y 14, numerales 5) y 8) de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros; 1, 6, 86, 93, 110, 111 y 112 de la Ley de Instituciones de Seguros y Reaseguros; 1143 del Código de Comercio; 9 de la Ley de Protección al Consumidor; 72 de la Ley de Procedimiento Administrativo; y, 26, literal d), y 34 de las Normas para el Registro de Valuadores de Activos Muebles e Inmuebles, Otros Activos y Garantías de Créditos de las Instituciones Supervisadas; en sesión del 23 de enero de 2014;

RESUELVE:

1. Instruir a las Instituciones de Seguros emisoras de las pólizas de seguros relacionadas con las operaciones crediticias otorgadas para la adquisición de viviendas en el “Proyecto Habitacional Ciudad del Ángel” ubicado al norte de la ciudad de Tegucigalpa, MDC, que a la fecha hayan sido afectadas, o que lo sean en el futuro, por el deslizamiento de tierra, o cualquier otra causa previsible, en la zona, para que procedan de manera inmediata a indemnizar al beneficiario, una vez que éste les presente el reclamo respectivo. Lo anterior en vista, que el análisis técnico realizado por esta Comisión determinó que las Instituciones de Seguros y sus intermediarios no actuaron con la diligencia debida en la



Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Tegucigalpa, M.D.C. Honduras

identificación y selección de los riesgos sobre los bienes asegurados, por lo que la cobertura ofrecida fue insuficiente e incompleta; asimismo, que estas instituciones y sus intermediarios no brindaron la debida asesoría a los asegurados a fin de que se otorgara una cobertura de seguros ajustada a sus necesidades individuales y a las características particulares del proyecto habitacional, tal como lo prevé la Ley de Instituciones de Seguros y Reaseguros y los Principios Básicos de Seguros y su metodología de la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS). Adicionalmente, se concluye que la cláusula de “Derrumbe”, es confusa y más bien da a entender que dicho riesgo está cubierto hasta la ocurrencia del siniestro de derrumbe.

2. Requerir a las Instituciones de Seguros, Instituciones del Sistema Financiero, Institutos de Previsión y Fondos de Pensiones Públicos y Privados, para que de manera conjunta, y en apego a las recomendaciones de los entes técnicos competentes, realicen dentro de un plazo máximo de sesenta (60) días calendario, una evaluación de las viviendas aún no dañadas para que en línea con el Informe de COPECO, determinen cuales viviendas será necesario evacuar y cuales continuarán pagando sus créditos. A las viviendas que será necesario evacuar, se aplicará lo indicado en el numeral 1) de la presente Resolución. A las viviendas que continuarán pagando sus créditos, se procederá con la ampliación de las coberturas por deslizamiento en las pólizas de seguros vigentes. El costo de esta ampliación deberá ser cubierta por el usuario financiero, sin embargo el cobro de la misma deberá realizarse respetando los principios de equidad, suficiencia y libre competencia fundamentados en las reglas de la técnica aseguradora y actuarial. Esta medida de ampliación de coberturas deberá realizarse a nivel de toda su cartera de vivienda a efecto de asegurarse que los bienes que garantizan las operaciones crediticias estén debidamente cubiertos.
3. Las Instituciones del Sistema Financiero, Institutos de Previsión, y Fondos de Pensiones Públicos y Privados que sean beneficiarias de la indemnización de las Instituciones de Seguros, deberán proceder de inmediato a la cancelación de la obligación crediticia, suspendiendo el cálculo de los intereses de dichos créditos, desde la fecha en que la Institución de Seguros debió hacer efectiva la indemnización correspondiente, y liberando de toda responsabilidad al deudor y debiendo a su vez emitir el finiquito correspondiente. En caso de que el valor de la indemnización sea inferior al saldo del capital adeudado, la diferencia deberá ser registrada contra las reservas que la institución supervisada haya constituido para créditos de dudosa recuperación. Si el valor indemnizado fuese superior al capital adeudado, la diferencia deberá ser entregada al deudor.
4. La categoría de riesgo reportada por las instituciones financieras a la Central de Información Crediticia (CIC) y las Centrales de Riesgo Privadas, de los deudores con operaciones crediticias otorgadas para la adquisición de una vivienda y que a la fecha han sido afectadas por los deslizamientos de tierra en el “Proyecto Habitacional Ciudad del Ángel”, será la misma que tenían al 30 de septiembre de 2013, y se mantendrá hasta su cancelación de acuerdo con el procedimiento señalado en el numeral 1 o 2 de esta Resolución.
5. Instruir a la Superintendencia de Valores y Otras Instituciones para que proceda de inmediato a iniciar el proceso sancionador a aquellos valuadores que hayan realizado informes de valuación a los inmuebles afectados en el proyecto habitacional en referencia, sin observar los lineamientos establecidos en las Normas para el Registro de Valuadores de Activos Muebles e Inmuebles, Otros Activos y Garantías de Créditos de las Instituciones Supervisadas aprobadas por esta Comisión.



Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Tegucigalpa, M.D.C. Honduras

6. La presente Resolución será aplicable también para aquellas operaciones crediticias vigentes con instituciones supervisadas del “Proyecto Habitacional Ciudad del Ángel”, cuyos inmuebles todavía no han sido afectados por las fallas geológicas del proyecto, pero cuyo riesgo de pérdida es latente. En este caso, la categoría de riesgo reportada por las instituciones financieras a la Central de Información Crediticia (CIC) y las Centrales de Riesgo Privadas será la que el deudor tenga en la fecha en que reporte a la institución supervisada las fallas correspondientes del inmueble.
7. Comunicar la presente Resolución a las Instituciones del Sistema Financiero, Instituciones de Seguros, Institutos de Previsión, Fondos de Pensiones Públicos y Privados, Centrales de Riesgo Privadas, Valuadores de Activos, Agentes Dependientes e Independientes y Corredores de Seguros, para los efectos legales correspondientes.
8. Instrúyase a la Gerencia Administrativa para que proceda a publicar la presente Resolución en dos diarios de mayor circulación en la zona central.
9. Instruir a la Gerencia de Tecnología de Información y Comunicación para que publique la presente Resolución en la página web de la Comisión.
10. La presente Resolución es de ejecución inmediata. F) **VILMA C. MORALES M.**, Presidenta, **CARLOS ROBERTO ORTEGA MEDINA**, Secretario General”.

El presente ejemplar es una impresión de documento firmado electrónicamente de conformidad a la normativa vigente sobre Infraestructura de Firma Electrónica de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

Y para los fines correspondientes se extiende la presente en la ciudad de Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central, en la misma fecha de su firma electrónica cuyos efectos jurídicos se encuentran consignados en el Artículo 51, párrafo primero de la Ley del Sistema Financiero.

CARLOS ROBERTO ORTEGA MEDINA
Secretario General